



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Comunicação Social

APÊNDICE V
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. Durante a vigência do contrato o MCom adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR.
2. O Instrumento de Medição de Resultado contemplará 02 (dois) fatores e as respectivas avaliações, que serão preenchidos mensalmente e acompanhados pela fiscalização do contrato, que acompanhará o desempenho mensal da CONTRATADA com base nos fatores propostos.
3. O responsável pelo preenchimento do IMR será o representante da área requisitante dos serviços. O IMR deverá ser entregue junto ao ateste dos serviços.
4. O representante da CONTRATADA deverá manifestar ciência da avaliação realizada.
5. Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo MCom, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do contratado.
7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
8. Os pagamentos por parte do MCom serão proporcionais ao alcance da pontuação estabelecida no Instrumento de Medição de Resultado.
9. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
10. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:
 - a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
11. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
 - a) Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
 - b) Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
 - c) Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o Contratante poderá, pela qualidade insuficiente,

aplicar as penalidades previstas em contrato.

d) O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

e) Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

f) Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado.

12. Descrição dos Itens Avaliados:
- a) A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dois módulos distintos a serem avaliados:

INDICADOR Nº 01 – PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento da execução do serviço dentro dos prazos previsto no Termo de Referência, observando a especificidade de cada serviço disposto na tabela de produtos e serviços essenciais ou complementares do apêndice I ou II.
Meta a cumprir	Prazo definido no cronograma estabelecido no briefing da demanda
Instrumento de medição	Ausência de ocorrência. A qualidade será aferida pela inexistência de relatos de erros, ocorrência de má qualidade, atrasos em coberturas, etc.
Forma de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none">• A forma de acompanhar a qualidade dos serviços contratados se dará nos casos onde houver ocorrência da inexecução ou do relato de má qualidade dos serviços prestados.• A incidência deverá ser formalizada ao fiscal/gestor do contrato.• Os fiscais/gestores deverão realizar relatório das ocorrências recebidas a fim de registrar o cálculo das glosas.• As ocorrências poderão ser realizadas por qualquer cidadão, servidor, etc, que perceba a má qualidade do serviço contratado.• Poderão ser formalizada por Ofício ou registrada via e-mails ao fiscal/gestor.
Periodicidade	<ul style="list-style-type: none">• Por ocorrência. A inexistência de relatos dará como certo a plena execução dos serviços.• O relatório do fiscal/gestor é dispensável à confirmação da plena execução contratual.• Havendo ocorrência o fiscal/gestor deverá apresentar relatório prévio ao pagamento do serviço mal executado ou realizado abaixo dos critérios estabelecidos no Termo de Referência.
Mecanismo de cálculo	A cada ocorrência.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	A inexistência de erros implicará no pagamento integral da nota fiscal/fatura. A cada ocorrência: De 1 a 5 ocorrências = 100% do valor do serviço. De 6 a 10 ocorrências = 90% do valor do serviço. De 11 a 20 ocorrências = 80% do valor do serviço.
Sanções	<ul style="list-style-type: none">a) 20% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 2% do valor das OS executadas no mês;b) 30% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 3% do valor das OS executadas no mês;c) 50% das OS acima de 2 (sem justificativa) por 2 meses consecutivos multa de 2% do valor do contrato + rescisão contratual
Observações	As ocorrências não serão identificadas se elas forem causadas por motivos fortuitos ou de força maior.

INDICADOR Nº 02 – PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS (OS) - VIAGEM	
ITEM	DESCRIÇÃO - OUTROS SERVIÇOS CONEXOS
Ocorrência	Produto/serviço 100% executado sem nenhuma intercorrência.
Faixa de Ajuste	Não aplicável. Pagamento total do produto/serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Cristina Vieira Lima, Coordenador-Geral de Comunicação Social**, em 12/03/2026, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rachel Marques Porto, Assessora Técnica**, em 12/03/2026, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **13139904** e o código CRC **1CC4A643**.